

**Microsec zrt.**

# **Tájékoztató fogyatékkal élők számára**

## **A szolgáltatások igénybevételének elősegítéséről**

Kiadás dátuma:

**2025.11.28.**



## 1 A Szolgáltató

### 1.1 Szolgáltató azonosító adatai

Cég megnevezése:	Microsec zrt.		
Székhely:	1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13.		
Cégjegyzékszám:	01-10-047218		
Telefonszám:	+36 (1) 505-4444	Telefax:	+36 (1) 505-4445
Internet cím:	<a href="http://www.microsec.hu">www.microsec.hu</a> , <a href="http://www.e-szigno.hu">www.e-szigno.hu</a>		

### 1.2 Szolgáltató célja

A Microsec zrt. törekszik arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokhoz a lehető legmagasabb színvonalon biztosítsa az egyenlő esélyű hozzáférést.

A szolgáltatás esélyegyenlőségének megteremtése érdekében minden lehetséges és ésszerű eszköz alkalmazásával törekszik arra, hogy szolgáltatásai akadálymentesen elérhetőek legyenek a fogyatékkal élő személyek számára is. Különösen fontos számunkra, hogy fogyatékkal élő ügyfeleink a fogyatékossgal nem érintett ügyfelekkel azonos minőségű, speciális igényeikhez igazodó szolgáltatásban részesülhessenek.

A Microsec zrt. az ügyfelekkel együttműködve, a szabályzatai által meghatározott keretek között törekszik a személyes igényeknek leginkább megfelelő ügyintézési forma biztosítására.

A Microsec zrt. szabályzatai az alábbi elérhetőségen olvashatóak:

<https://e-szigno.hu/letoltesek/dokumentumok-es-szabalyzatok/>

## 2 Esélyegyenlőségi intézkedések

A szolgáltatások egyenlő esélyű igénybevételét a Szolgáltató az alábbi intézkedésekkel támogatja:

- akadálymentes épített környezetben található ügyfélszolgálati iroda működtetése;
- telefonos ügyfélszolgálat működtetése;
- előzetes időpont egyeztetést követően személyes ügyintézés lehetőségének biztosítása;
- meghatalmazott útján történő ügyintézés, kivéve a Szolgáltató szabályzatai szerint megkövetelt kötelező személyes regisztráció eseteit;
- szolgáltatói honlap és webszolgáltatások akadálymentes használatának segítése;
- webszolgáltatások akadálymentes használatának segítése;
- videóazonosítás során segítő használata;
- helyszíni kiszállás lehetőségének biztosítása;
- szoftverek által biztosított akadálymentesség.

## **2.1 Telefonos ügyfélszolgálat**

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat biztosításával, törekszik arra, hogy megkönnyítse a fogyatékkal élő személyek számára a kapcsolatfelvételt és a kommunikációt.

A telefonos ügyfélszolgálat általános tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő kérdések esetén, valamint támogatást a műszaki jellegű problémák megoldásához.

Telefonos ügyfélszolgálatunk elérhető munkanapokon 8:30 és 16:30 között a következő telefonszámon: (+36-1) 505-4444

## **2.2 Akadálymentes ügyfélszolgálati iroda**

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája könnyen megközelíthető a mozgásukban korlátozott ügyfelek számára.

A 1033 Budapest, Ángel Sanz Briz út 13. Graphisoft Park Déli Tömb C épület földszintjén található iroda akadálymentesített, az épület bejárati ajtaja, valamint a beltéri ajtók küszöb nélküliek. Az épület földszintjén akadálymentes mellékhelyiség található.

## **2.3 Szerződéskötés**

A látássérült személyek támogatása érdekében a Szolgáltató elfogadja a meghatalmazott személy által aláírt szerződést is, amennyiben a képviselőt a megkövetelt alakszerűségi kritériumoknak megfelelő meghatalmazáson alapul.

## **2.4 Személyes ügyintézés**

A Szolgáltató az ügyek meghatározott csoportjában lehetővé teszi ügyfelei számára a személyes ügyintézés előre egyeztetett időpontban. Például kérelmek személyes benyújtása, Szolgáltató által biztosított eszközök átvétele. A Szolgáltató a személyes ügyintézéshez külön tárgyalót biztosít.

A Szolgáltatótól az árlistában (<https://e-szigno.hu/arlista>) meghatározott külön díj ellenében a személyes ügyintézéshez helyszíni kiszállás igényelhető.

## **2.5 A szolgáltatói honlap és webszolgáltatások akadálymentesítése**

A Szolgáltató weboldalait és webszolgáltatásait a bizalmi szolgáltatásokra ajánlott ETSI EN 301 549 szabvány alapján a WCAG 2.1 AA szinten vizsgálja (ebbe a WCAG verzióba került az beépítésre az ETSI ajánlás), és a talált eltéréseket értékeli és javítja.

## **2.6 Videóazonosítás**

A szolgáltató által biztosított távoli (videós) személyazonosítás során a European Accessibility Act (2019/882) direktíva és a 2022. évi XVII. törvény, valamint az eIDAS 15. cikk értelmében lehetővé teszi a videóazonosítás során a segítő személy jelenlétét.

## **2.7 Kliens szoftverek**

A grafikus operációs rendszerre telepíthető szolgáltatói kliens szoftverek esetében képernyőolvasó használható.

## **2.8 Szerver oldali szoftverek**

A konzolos (szöveges) felülettel rendelkező szerver oldali szoftverek esetében képernyőolvasó használható.

## **2.9 Mobil alkalmazások**

A szolgáltató (technikai megoldás elérhetősége hiányában) megállapodással rendelkezik a mobil alkalmazása (e-Szignó Mobile) teszteléséről. Az észleléseket értékeli és javítja.